

MODULO TUR 06 – L'INGLESE IN SALA E AL BAR

Settore economico	TURISMO
Figura/e professionale/i di riferimento	- Operatore sala-bar

Titolo della UF	L'INGLESE IN SALA E AL BAR (utilizzo della lingua inglese in sala e al bar)
Durata	40 ore
Prerequisiti d'ingresso	Nessuno

Competenza - (obiettivi generali)

Accoglie, comprende ed assiste il cliente anglofono con professionalità per tutta la durata del processo di fornitura dei servizi di sala e bar utilizzando frasi semplici.

Principali specifiche che caratterizzano la competenza - (prestazioni attese)

Comprende le richieste del cliente e cerca di soddisfarle (es. tavolo vicino alla finestra area fumatori o meno)

Illustra il menu del giorno/ la lista delle bevande e degli altri prodotti offerti dal ristorante/bar (pasticceria, snacks, gelati...)

Descrive le pietanze e le bevande (ingredienti vari piatti, cocktails...)

Presenta il conto del pasto/consumazione ed incassa il corrispettivo

Gestisce eventuali reclami

Contenuti teorici minimi

Le frasi e le forme di cortesia: salutare, dare il benvenuto, augurare, congedarsi, scusarsi, ringraziare, esprimere pareri, consigliare.

La terminologia del settore turistico: nomi di pasti e bevande, gli ingredienti, termini relativi alla preparazione ed alla cottura delle varie pietanze, ordinazioni, prenotazioni (telefoniche e non), mezzi di pagamento.

La gestione di un reclamo.